

**PENGARUH KOMPETENSI MANAJERIAL KEPALA TATA USAHA
(KTU) TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI (MTsN) 9 PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)*



Oleh:

**FEFLINA ALFI RIANSYAH
NIM. 2114030049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2025 M**

MOTTO

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhanmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.”

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingintahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ngak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feflina Alfi Riansyah
Nim : 2114030049
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang saya ketahui dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 25 April 2025

Yang menyatakan,



Feflina Alfi Riansyah
NIM. 2114030049

AGENDA : B.01.Un.13/FTK/PP.00.9/04/25	
TGL. TERIMA : 25/4 - 25	PARAF : 

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman” disusun oleh Feflina Alf Riansyah NIM 2114030049 program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke sidang Munaqasah.

Pembimbing I

Prof. Dr. Remiswal, S.Ag, M.Pd
NIP. 197107171998031007

Padang, 25 April 2025

Pembimbing II



Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman", oleh Feflina Alfi Riansyah, NIM.2114030049, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Kamis 26 Juni 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 15 Juli 2025

Tim Penguji

Ketua


Prof. Dr. Remiswal, S.Ag, M.Pd
NIP. 197107171998031007

Sekretaris


Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

Penguji I

Anggota


Prof. Dr. Ahmad Sabri, M.Pd
NIP. 195511301979031001

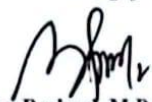
Penguji II


Dr. Hasnawati, S.Ag, M.Pd
NIP. 197201042000032002

Penguji III


Prof. Dr. Remiswal, S.Ag, M.Pd
NIP. 197107171998031007

Penguji IV


Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Feflina Alfi Riansyah, NIM: 2114030049, dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman”** (Skripsi: 2025) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang menjadi perhatian utama dalam manajemen administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman sebagai salah satu pendukung pelaksanaan pendidikan. Dengan adanya kompetensi manajerial kepala tata usaha dapat membimbing tenaga kependidikan untuk dapat lebih baik dalam memberikan layanan administrasi kepada seluruh warga madrasah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha di MTsN 9 Padang Pariaman, 2) Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman, 3) Pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di MTsN 9 Padang Pariaman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi manajerial kepala tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha) dan variabel terikat (Kualitas Layanan Administrasi). Dengan jumlah responden sebanyak 33 guru. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Data diolah menggunakan *Program Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala tata usaha berada pada kategori sedang 22 responden dengan 67%, kualitas layanan administrasi berada pada kategori sedang dengan 22 responden 67% serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi manajerial kepala tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi hal tersebut berdasarkan hasil perhitungan regresi linear sederhana diperoleh nilai F^{hitung} yaitu 23.587, kemudian untuk mengetahui apakah hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak, hal tersebut dibuktikan dari hasil nilai uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS versi 27, dengan nilai F^{tabel} pada $n = 31$ untuk taraf signifikan 0,05 dimana diperoleh hasil F^{tabel} sebesar 4.16 pada $n = 31$, serta hasil nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian maka $F^{hitung} 23.587 > F^{tabel} 4.16$, dan nilai signifikan $0,000 \leq 0,05$, yang berarti kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan kualitas layanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini berarti (H_a) dalam penelitian ini diterima sedangkan (H_o) dalam penelitian ini ditolak.

Kata Kunci : Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Feflina Alfi Riansyah, NIM: 2114030049, with thesis title: *"The Influence of Managerial Competence of the Head of Administration on the Quality of Administrative Services at MTsN 9 Padang Pariaman"* (Thesis: 2025) in the Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Imam Bonjol Padang.

The managerial competence of the head of administration in improving the quality of administrative services is a major concern in administrative management at MTsN 9 Padang Pariaman as one of the supporters of educational implementation. With the managerial competence of the head of administration, he can guide educational staff to be better in providing administrative services to all madrasah residents. This study aims to determine 1) the Managerial Competence of the Head of Administration at MTsN 9 Padang Pariaman, 2) the Quality of Administrative Services at MTsN 9 Padang Pariaman, 3) the significant influence between the Managerial Competence of the Head of Administration on the Quality of Services at MTsN 9 Padang Pariaman.

This study uses a quantitative approach, this research method uses simple linear regression. The hypothesis proposed in this study is whether there is a significant influence between the managerial competence of the head of administration on the quality of administrative services at MTsN 9 Padang Pariaman. In this study there are two variables: the independent variable (Managerial Competence of the Head of Administration) and the dependent variable (Quality of Administrative Services). With a total of 33 teachers as respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire. The data were processed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 27 program.

The results of the study showed that the managerial competence of the head of administration was in the medium category of 22 respondents with 67%, the quality of administrative services was in the medium category with 22 respondents 67% and there was a significant influence between the managerial competence of the head of administration on the quality of administrative services. This was based on the results of simple linear regression calculations obtained a F^{count} value of 23.587, then to find out whether it had a significant influence or not, this was proven from the results of the simple linear regression test using SPSS version 27, with a F^{table} value at $n = 31$ for a significance level of 0.05 where the F^{table} result was 4.16 at $n = 31$, and the results of a significance value of $0.000 \leq 0.05$. Thus, $F^{count} 23.587 > F^{table} 4.16$, and a significance value of $0.000 \leq 0.05$, which means that the managerial competence of the head of administration with the quality of administrative services has a significant relationship. This means that (H_a) in this study is accepted while (H_o) in this study is rejected.

Keywords: Managerial Competence of Head of Administration, Service Quality

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTsN 9 Padang Pariaman”**.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Imam Bonjol Padang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Teristimewa, kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Alwis dan kepada pintu surgaku, Ibunda Nofi Yendri. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Serta penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Adik-adikku tercinta Ahmad Ramzi dan Aisyah Aris yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga akhir studi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Remiswal, S.Ag., M.Pd sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Bashori, M.Pd.I sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, senantiasa penuh kesabaran dan kesediaannya untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang beserta jajarannya
3. Ibu Dr. Hasnawati, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Dewi Juwita, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi serta layanan dalam proses penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Dr. Aprizal Ahmad, M.Pd selaku Pembimbing Akademik (PA)
5. Bapak/Ibuk Dosen dan staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terutama Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang
6. Kepada perpustakaan, para pegawai pustaka baik institut maupun Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah menyediakan buku-buku yang penulis butuhkan selama menyelesaikan skripsi
7. Bapak Dr. Zamharil selaku Kepala Madrasah, yang telah memberi izin kepada untuk melakukan penelitian dan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan dan siswa di MTsN 9 Padang Pariaman yang telah

memberikan bantuan untuk mengisi kuesioner angket penelitian skripsi penulis

8. Kepada kakek dan nenek serta seluruh keluarga besar penulis, dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis ingin mengucapkan terima kasih yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih sudah menjadi *support system* dalam setiap langkah penulis.
9. Kepada pemilik NIM 2114030070 terima kasih selalu menemani dan selalu menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi penulis serta menghibur penulis dalam kesedihan. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.
10. Kepada pemilik nama Hilda Olivia terima kasih telah kebersamai penulis selama ini, terima kasih sudah menjadi teman cerita, bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang serta selalu merayakan setiap moment yang sangat berharga dalam hidup penulis. Walaupun kita tidak sedarah namun diperhatikan seperti adek kandung sendiri, panjang umur dan sehat selalu kakak beda rahim.
11. Sahabat-Sahabat kuliah penulis dengan nama grup keluarga cerama yang selalu kebersamai selama empat tahun ini yaitu : Zahra Aulia Parmani,

Saskya Putri Handayani, Fitria Anggun Saputri, Lailatul Hasanah dan Zikri Hidayat. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat, motivasi, canda tawa dan tangis air mata yang kita lalui bersama-sama dalam menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

12. Sahabat-sahabat MTsN, MAN penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis dan selalu merayakan disetiap moment berharga penulis.
13. Kepada teman-teman MPI angkatan 2021 terima kasih atas suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita selalu menjadi orang yang sukses.
14. Terakhir, penulis berterima kasih kepada satu sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan impian besar. Terima kasih kepada peneliti skripsi ini yaitu diriku sendiri, Feflina Alfi Riansyah. Anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir didunia ini, telah bertahan sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimanapun dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk

dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa semoga langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terwujud. Aamiin

Semoga bimbingan dan bantuan serta perhatian yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga hasil karya ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang yang membacanya, Aamiin ya Rabbal'alam.

Padang, 25 April 2025

Penulis,



Feflina Alfi Riansyah
NIM. 2114030049

DAFTAR ISI

COVER

MOTTO

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... i

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH..... iii

ABSTRAK..... iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

PEDOMAN TRANSLITERASI..... xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 7

C. Rumusan Masalah..... 8

D. Batasan Masalah..... 8

E. Tujuan Penelitian..... 8

F. Manfaat Penelitian..... 9

G. Definisi Operasional..... 9

BAB II LANDASAN TEORI..... 11

A. Kajian Teori.....	11
1. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha.....	11
a. Pengertian Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha.....	11
b. Standar Kepala Tata Usaha	13
c. Struktur organisasi tenaga administrasi sekolah.....	16
d. Peran Kepala Tata Usaha.....	17
e. Indikator Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha	20
2. Kualitas Layanan Administrasi.....	32
a. Pengertian Kualitas Layanan Administrasi	32
b. Standar Layanan Administrasi	36
c. Indikator Kualitas Layanan Administrasi.....	37
d. Prinsip-Prinsip Layanan Administrasi	40
e. Manfaat Kualitas Layanan.....	41
B. Penelitian Relevan.....	42
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	53
E. Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	80
1. Profil Madrasah Tsanawiyah Negeri 9 Padang Pariaman.....	80
2. Temuan Penelitian.....	86
B. Hasil Uji Hipotesis.....	93
C. Pembahasan.....	98
D. Keterbatasan Penelitian.....	106
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Implikasi.....	108
C. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Populasi Jumlah Guru.....	52
Tabel 3.2	Sampel Guru.....	53
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Angket Instrumen	55
Tabel 3.4	Alternatif Jawaban Instrumen.....	59
Tabel 3.5	Uji Validitas Variabel X.....	62
Tabel 3.6	Uji Validitas Variabel Y.....	64
Tabel 3.7	Reliabilitas Kompetensi Manajerial KTU.....	69
Tabel 3.8	Reliabilitas Administrasi.....	69
Tabel 3.9	Rumus Kategori Kecenderungan Variabel.....	71
Tabel 3.10	Uji Normalitas.....	72
Tabel 3.11	Uji Homogenitas.....	74
Tabel 3.12	Pedoman Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.1	Analisis Data Statistik Variabel X.....	87
Tabel 4.2	Rumus Kategori Kecenderungan Variabel.....	87
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel X.....	89
Tabel 4.4	Analisis Data Statistik Variabel Y.....	90
Tabel 4.5	Rumus Kategori Kecenderungan Variabel.....	91
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	92
Tabel 4.7	Uji Koefisien Korelasi.....	93
Tabel 4.8	Pedoman Koefisien Korelasi.....	94
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	95
Tabel 4.10	Uji Linearitas.....	96
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	49
Gambar 4.1	Diagram Kompetensi Manajerial KTU.....	89
Gambar 4.2	Diagram Kualitas Pelayanan Administrasi.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian.....	115
Lampiran 2	Pengolahan Data Penelitian	133
Lampiran 3	Hasil Uji.....	142
Lampiran 4	Surat Menyurat.....	148

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi ini disesuaikan dengan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Th. 1987 dan Nomor 0543b/U/1987. Berikut adalah daftar huruf arab dan transliterasinya dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye